

KLACHTENREGELING PATIËNTEN

Catharina Ziekenhuis
Eindhoven

Inleiding

Sinds 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) van kracht. Vanaf 1 januari 2017 is het Catharina Ziekenhuis verplicht om klachten conform de Wkkgz te behandelen.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgverleners het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Uitgangspunt van de Wkkgz is dat klachten zo laagdrempelig en informeel mogelijk worden opgepakt. Dit begint op de werkvloer met de betrokken zorgverlener. Indien de zorgverlener de patiënt daadwerkelijk serieus neemt en open is over wat er is gebeurd worden de meeste klachten naar ieders tevredenheid opgelost. Komt de patiënt er niet uit met de zorgverlener of ziet de patiënt van een persoonlijk gesprek met de zorgverlener af dan kan hij een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bepaalt in samenspraak met de patiënt de achtergrond en het doel van de klacht en zet het meest geschikte traject, veelal het bemiddelingstraject, in gang.

Het Catharina Ziekenhuis streeft ernaar om klachten binnen 6 weken op te lossen. Hiervoor is de medewerking nodig van zowel patiënten als zorgverleners.

Het Catharina Ziekenhuis verwacht met het invoeren van de Klachtenregeling Patiënten een voor patiënten en naasten transparante, laagdrempelige en zorgvuldige wijze van klachtafhandeling te kunnen aanbieden, waarbij het uitgangspunt is dat patiënten en de betrokken zorgverleners zich gehoord voelen en dat escalatie voorkomen wordt.

Doel

- Recht doen aan de belangen van de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de patiënt.
- Bijdrage leveren aan het herstel van de vertrouwensrelatie tussen de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling.
- Bijdrage leveren aan een structurele kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door het Catharina Ziekenhuis.

Uitgangspunten

- Laagdrempelige en toegankelijke bespreking en zo mogelijk oplossen van klachten
- Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie patiënt/naaste en zorgverlener/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- Respecteren van de beleving van de patiënt en het zelfstandig klachtrecht van de patiënt.
- Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van het Catharina Ziekenhuis en de aan deze verbonden medewerkers.
- Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Catharina Ziekenhuis;
- b. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost zonder dat de patiënt daarin berust;
- c. klacht¹:
een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- d. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Catharina Ziekenhuis, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;
- e. klachtenonderzoekscommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft aan de klachtenfunctionaris en/of Raad van Bestuur, die op grond daarvan het oordeel geeft;
- f. leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- g. oordeel:
een schriftelijke mededeling door of namens de Raad van Bestuur van het Catharina Ziekenhuis met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het Catharina Ziekenhuis over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

¹ Bopz-klachten zijn uitgezonderd van deze klachtenregeling omdat voor de behandeling van Bopz-klachten afwijkende regels gelden.

- h. patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie het Catharina Ziekenhuis zorg verleent of heeft verleend;
- i. Raad van Bestuur:
de Raad van Bestuur van het Catharina Ziekenhuis;
- j. schadebehandelaar:
de juridisch beleidsmedewerker die belast is met het behandelen van schadeclaims;
- k. schadeclaim:
een klacht(onderdeel) waarbij de patiënt om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding op grond van aansprakelijkheid verzoekt;
- l. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen het Catharina Ziekenhuis een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de patiënt kan van deze termijn worden afgeweken;
- m. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die het Catharina Ziekenhuis op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- n. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- o. zorg:
de zorg die door het Catharina Ziekenhuis wordt gegeven;
- p. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Signaal van onvrede

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Indien een patiënt ontevreden is over een gedraging jegens hem in het kader van de zorgverlening kan hij zijn onvrede bespreken met de bij de gedraging betrokken zorgverlener of diens leidinggevende.

In voorkomende gevallen, bijvoorbeeld indien het gesprek met de zorgverlener of diens leidinggevende niet tot een oplossing heeft geleid, kan de patiënt een klacht indienen bij Bureau Patiëntenbelangen. Zo nodig zal de zorgverlener de patiënt op deze mogelijkheid wijzen.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is in dienst van het Catharina Ziekenhuis en is medewerker van Bureau Patiëntenbelangen van het ziekenhuis.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een voor de patiënt en zorgverlener zo bevredigend mogelijke oplossing voor de door de patiënt geuite klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk overeenkomstig voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging door de leidinggevenden van het Catharina Ziekenhuis.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden binnen de door de wet gestelde termijnen en zal indien nodig advies vragen aan de Klachtenonderzoekscommissie om de oplossing van de klacht tijdig te bereiken.
5. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van de behandeling van een klacht over een aangelegenheid waarbij hij zelf betrokken is.

6. Indien de aard van de klacht dusdanig ernstig is dat er sprake is van afbreuk aan de kwaliteit en veiligheid van zorg of voorziene schade aan de reputatie van het Catharina Ziekenhuis, wordt de Raad van Bestuur hiervan door de klachtenfunctionaris in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 4 Het indienen van een klacht en keuze klachttraject

1. De patiënt dient de klacht in bij Bureau Patiëntenbelangen.
 - De klacht kan mondeling/telefonisch worden ingediend.
 - De klacht kan schriftelijk worden ingediend (Catharina Ziekenhuis, t.a.v. Bureau Patiënten belangen, Antwoordnummer 298, 5600 VC Eindhoven, of elektronisch (infopbe@catharinaziekenhuis.nl) De patiënt kan hiervoor desgewenst gebruikmaken van het klachtenformulier op de website van het Catharina Ziekenhuis.
Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt deze in het klachtenregistratiesysteem vastgelegd.
2. Een klacht bevat ten minste:
 - a. Een voldoende duidelijke omschrijving van de gedraging waarover de patiënt zich beklagt;
 - b. De naam van de zorgverlener of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. Zo mogelijk exact, anders bij benadering, de datum waarop de gedraging die tot de klacht heeft geleid heeft plaatsgevonden;
 - d. De naam en adresgegevens van de patiënt;
 - e. Een verklaring dat de patiënt ermee instemt dat zijn klacht in overeenstemming met deze regeling behandeld zal worden.
3. In geval een klacht mondeling/telefonisch wordt ingediend, ziet de klachtenfunctionaris erop toe dat de klacht voldoet aan de in lid 2 van dit artikel genoemde vereisten.
4. In geval de klacht schriftelijk is ingediend, beslist de klachtenfunctionaris eerst of de klacht voldoet aan de in lid 2 van dit artikel genoemde vereisten alvorens de klacht in het klachtenregistratiesysteem vast te leggen. Indien de klacht niet de vereiste informatie bevat, neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 dagen na ontvangst contact op met de patiënt om de

ontbrekende gegevens in de klacht op te nemen. Onmiddellijk na ontvangst van de ontbrekende gegevens wordt de klacht in het klachtenregistratiesysteem opgenomen.

5. De patiënt ontvangt een bevestiging van de ontvangst en datum van de registratie van zijn klacht.
6. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De patiënt of namens de patiënt met diens toestemming.
 - b. De vertegenwoordiger van de patiënt.
 - c. Diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz.
7. Bij de indiening (en verder afhandeling) van de klacht kan de patiënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen en/of gemachtigde persoon.
8. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
9. Als door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, ontvangt de patiënt daarover met vermelding van de gronden bericht.

Artikel 5 Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

1. De behandeling van de klacht begint met de registratie in het klachtenregistratiesysteem en vindt voortvarend en patiëntgericht plaats. De patiënt en de zorgverlener worden op de hoogte gehouden van de voortgang. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om de behandeling van de klacht in beginsel binnen de wettelijke termijn van zes weken na registratie af te ronden. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken worden verlengd. De patiënt en de zorgverlener worden hiervan in kennis gesteld.
2. De klachtenfunctionaris kan bij een klacht niet tegelijkertijd als bemiddelaar en schadebehandelaar optreden. Indien de klacht tevens een claim voor vergoeding van geleden schade bevat, draagt de klachtenfunctionaris het dossier over aan de schadebehandelaar en informeert de patiënt.

3. De klachtenfunctionaris verzoekt de patiënt:
 - a. Een verklaring te ondertekenen dat hij instemt met de wijze waarop zijn klacht behandeld zal worden, in overeenstemming met deze klachtenregeling;
 - b. Een machtiging te ondertekenen voor inzage in het medisch en/of verpleegkundig dossier door de klachtenfunctionaris of, in een voorkomend geval, de leden van de Klachtenonderzoekscommissie c.q. verstrekking daarvan aan de patiënt of zijn vertegenwoordiger indien de behandeling van de klacht dit noodzakelijk maakt.
4. De klachtenfunctionaris legt de klacht voor commentaar voor aan de zorgverlener of de manager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Indien de aard van de klacht zich daarvoor leent en de patiënt daarvoor open staat zal de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek arrangeren om tot een oplossing van de klacht te komen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan de gespreksdeelnemers ter kennisneming wordt toegezonden.
5. Wanneer de patiënt van mening is dat de klacht binnen de termijn van zes respectievelijk tien weken naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze in het klachtenregistratiesysteem. De conclusies van het onderzoek worden eveneens vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem.
6. De klachtenfunctionaris stuurt namens het Catharina Ziekenhuis een mededeling aan de patiënt, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke conclusies het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen het Catharina Ziekenhuis over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris stuurt een kopie van deze mededeling aan de zorgverlener of de afdeling waarop de klacht betrekking had en in geval besloten is tot het nemen van bepaalde maatregelen, informeert hij het voor het invoeren van zulke maatregelen verantwoordelijke management.

Hoofdstuk 4 Advies van de klachtenonderzoekscommissie

Artikel 6 Vragen om advies van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenfunctionaris kan, indien de aard van de klacht of de voortgang van het onderzoek dit

noodzakelijk maakt, de klachtenonderzoekscommissie tijdig verzoeken hem bij te staan en te adviseren omtrent de klacht. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van het door hem verrichte onderzoek en draagt dit tezamen met de oorspronkelijke klacht over aan de klachtenonderzoekscommissie. De Raad van Bestuur wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 7 Samenstelling klachtenonderzoekscommissie

1. De Klachtenonderzoekscommissie heeft een vaste voorzitter en een lid-adviseur. De voorzitter wordt benoemd door de Raad van Bestuur, na advies ingewonnen te hebben van de Cliëntenraad. Het lid-adviseur is een werknemer van het ziekenhuis.
2. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht kan de Raad van Bestuur interne en externe deskundigen voor de duur van het onderzoek aan de commissie (laten) toevoegen.

Artikel 8 Taak van de klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie heeft tot taak om op verzoek van de klachtenfunctionaris en in uitzonderlijk geval op verzoek van de Raad van Bestuur te komen tot een advies over de ingediende klacht.
2. De klachtenonderzoekscommissie is niet bevoegd om onderzoek te doen naar de aansprakelijkheid van de betrokken medewerker of het Catharina Ziekenhuis. De klachtenonderzoekscommissie verwijst de patiënt hiervoor terug naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 9 Onderzoek door de Klachtenonderzoekscommissie

1. Het onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie vindt voortvarend en patiëntgericht plaats.
2. De commissie bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht en stemt af met de patiënt.

3. De klachtenonderzoekscommissie kan bepalen dat de betrokken zorgverlener/afdeling de gelegenheid krijgt om binnen 7 dagen (alsnog) te reageren op de klacht.
4. De commissie stuurt alle stukken over en weer toe.
5. De commissie heeft de mogelijkheid om de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling te horen, indien de commissie dit noodzakelijk acht om een gemotiveerd advies op de klacht te kunnen geven.
6. De commissie heeft de mogelijkheid om na de gesprekken nog aanvullende vragen te stellen aan betrokkenen, interne of externe deskundigen en/of de patiënt en/of de betrokken zorgverlener/afdeling.
7. Na afronding van het onderzoek worden de onderzoeksbevindingen binnen een week aan de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling verstrekt. Zij kunnen binnen een door de commissie gestelde termijn feitelijke onjuistheden doorgeven aan de commissie.

Artikel 10 Advies klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie rondt het onderzoek zo spoedig mogelijk af, met inachtneming van de termijn van art. 5 lid 1, en stelt zowel de Raad van Bestuur als de klachtenfunctionaris in kennis van zijn advies.
2. In het advies wordt ten minste vermeld:
 - a. De naam van de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling;
 - b. Het verloop van de procedure;
 - c. De voor het onderzoek gebruikte documenten en informatie;
 - d. Welke commissieleden betrokken zijn geweest bij het onderzoek;
 - e. Een motivering voor het advies.
3. Met het geven van het advies eindigt het onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 11 Oordeel Catharina Ziekenhuis

1. Na afronding van het advies van de klachtenonderzoekscommissie bereidt de klachtenfunctionaris de mededeling overeenkomstig artikel 5 lid 5 voor. Het is aan de Raad van Bestuur om te beslissen of de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur zelf deze mededeling aan de patiënt stuurt of in een persoonlijk gesprek toelicht. Hiermee wordt de behandeling van de klacht afgesloten en de conclusies in het klachtenregistratiesysteem geregistreerd.
2. Het Catharina Ziekenhuis vermeldt in zijn mededeling dat de patiënt, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor te leggen. Het Catharina Ziekenhuis vermeldt tevens binnen welke termijn de patiënt dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 12 Overschrijding van de tien weken termijn

Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mede aan de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom het onderzoek van de klacht niet binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgerond kan worden en binnen welke afzienbare termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de patiënt om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Indien de patiënt hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen wordt de klachtenbehandeling beëindigd.

Hoofdstuk 5 Schadeclaim

Artikel 13 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, draagt de Raad van Bestuur of de klachtenfunctionaris de behandeling over aan de schadebehandelaar van het ziekenhuis.
2. De patiënt ontvangt vijf werkdagen na ontvangst van de schadeclaim een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar van het Catharina Ziekenhuis waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor de patiënt staan vermeld.
3. Het oordeel op het verzoek om schadevergoeding wegens aansprakelijkheid voor zaakschades wordt namens het Catharina Ziekenhuis gegeven door de schadebehandelaar.
4. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met de patiënt, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
5. Van de termijn in lid 4 kan in bijzondere gevallen op gemotiveerde wijze worden afgeweken. Deze gevallen zijn beperkt tot:
 - Complexe zaken waarbij het naar het oordeel van het Catharina Ziekenhuis en/of de aansprakelijkheidsverzekeraar het niet mogelijk is het benodigde zorgvuldige onderzoek binnen tien weken af te ronden;
 - Zaken waarbij zich omstandigheden voordoen die niet aan het Catharina Ziekenhuis dan wel aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het Catharina Ziekenhuis zijn te wijten en die ervoor zorgen dat het niet van het Catharina Ziekenhuis gevegd kan worden om binnen tien weken het benodigde zorgvuldige onderzoek af te ronden.
 - Zaken waarbij overeengekomen wordt dat voor de vaststelling van de aansprakelijkheid dan wel voor de vaststelling van de hoogte van de schade een (extern) deskundige nodig is.
6. Indien lid 5 van toepassing is, geldt de regeling Gedragscode Openheid Medische Incidenten betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012). De patiënt wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 6. Overige bepalingen

Artikel 14 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de patiënt meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer de patiënt prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens het Catharina Ziekenhuis met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 15 Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De patiënt zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de patiënt de klacht intrekt. De patiënt kan de klacht intrekken door schriftelijk of elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door het Catharina Ziekenhuis wenst. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch bevestigd aan de patiënt.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan de patiënt onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van een zwaarwegende reden kan het Catharina Ziekenhuis besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. De patiënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De patiënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 en lid 4 van dit artikel, voor te leggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen (art. 16).

Artikel 16 Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt daarin niet berust, is sprake van een geschil. De patiënt kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
2. De patiënt kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het Catharina Ziekenhuis te vragen - een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van het Catharina Ziekenhuis in het kader van de zorgverlening bij het Catharina Ziekenhuis indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 12 bedoelde oordeel van het Catharina Ziekenhuis worden ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Artikel 17 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18 Registratie

1. Indien de klacht conform art. 5 lid 1 wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het Catharina Ziekenhuis bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 21 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de patiënt en de betrokken zorgverlener/afdeling.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de patiënt of betrokken zorgverlener/afdeling zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door de patiënt of betrokken zorgverlener/afdeling zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 22 Jaarverslag

Het Catharina Ziekenhuis brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door het Catharina Ziekenhuis behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van het Catharina Ziekenhuis geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 24 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de Vereniging Medische Staf, de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 25 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionarissen en de klachtenonderzoekscommissie
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 26 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 15 juni 2017.